



اليوم:
التاريخ: 2023 / /
مدة الامتحان: ساعتان ونصف
مجموع العلامات: (100) علامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة
الدورة الاستكمالية - لعام 2023م

الفرع: الفندقية
المبحث: التدبير والاستقبال الفندقية
امتحان الثانوية العامة والكفاءة المهنية

ملاحظة: عدد أسئلة الورقة (ستة) أسئلة، أجب عن (خمس) منها فقط

القسم الأول: يتكون هذا القسم من (أربعة) أسئلة، وعلى المشترك أن يجيب عنها جميعاً.

السؤال الأول: (20 علامة)

يتكون هذا السؤال من (10) فقرات من نوع اختيار من متعدد، من أربعة بدائل، اختر البديل الصحيح، ثم انقله إلى دفتر الإجابة:

- 1- يتم الحجز بالفندق من خلال الهاتف او المراسلات البريدية او الفاكس في الحجز:
 - المركزي
 - المباشر
 - الشامل
 - الزائد
- 2- نصف إقامة تصنف ضمن خطة الإقامة:
 - المعدلة الامريكية
 - الاوربية
 - الامريكية
 - القارية
- 3- يضاف الى أسعار الغرف المفردة للمجموعات السياحية مبلغ مالي يطلق عليه اسم:
 - Fit-Rate
 - Corporate Rate
 - Single Supplemente
 - Group Rate
- 4- يجب أن يتم الإيقاظ الأول للنزيل بما لا يزيد عن:
 - (5 دقائق من الموعد المحدد)
 - (8 دقائق من الموعد المحدد)
 - (10 دقائق من الموعد المحدد)
 - (15 دقيقة من الموعد المحدد)
- 5- ألوان تستخدم في طلاء الغرف والقاعات العامة:
 - الحارة
 - الباردة
 - الداكنة
 - المضيئة
- 6- خطوط تعطي انطباع بالسكون والامتداد تستخدم في الارضيات والسجاد:
 - المنحنية
 - المتعرجة
 - الافقية
 - الرأسية
- 7- النسخة البيضاء من سند القبض تسلم لـ:
 - النزيل
 - قسم المحاسبة
 - تبقى في سند القبض
 - قسم الاستقبال
- 8- رسائل الضيوف المقيمين في الفندق ترسل الى:
 - مكتب مدير الفندق
 - رسائل الضيوف المقيمين في الفندق ترسل الى:
 - غرف النزلاء مباشرة
 - قسم الحجز
 - مراقب الدوام
- 9- تزال بقعة العرق بـ:
 - البنزين
 - الماء البارد
 - الكلور
 - حامض الليمون
- 10- احدى عيوب البولستر:
 - مقاوم للتجاعد
 - يجف بسرعة
 - سهل الغسيل
 - ناعم الملمس

السؤال الثاني: (20 علامة)

- أ. اذكر طرق الدفع في الحجز المضمون. (4 علامات)
- ب. عدد خمسة من الاجراءات التي يقوم بها أمين الصندوق عند دفع العميل بالعملة المحلية. (5 علامات)
- ج. ما هي الخدمات التي يؤديها قسم الاستعلامات. (4 علامات)
- د. تقسم الارضيات الخشبية الى قسمين، وضحها. (4 علامات)
- هـ. كيف تزال البقع الآتية: (الدهنية، العرق، الصدأ). (3 علامات)

السؤال الثالث: (20 علامة)

- أ. يمتاز الحجز عن طريق المواقع الالكترونية بعدة ميزات، اذكرها. (5 علامات)
- ب. تشمل قسيمة الدفع الصادرة عن مكتب السياحة على عدة امور، اذكرها. (6 علامات)
- ج. تصنف الرسائل والطرود التي ترد الفندق الى مجموعات، اذكر ثلاث منها. (3 علامات)
- د. ما هي التجهيزات الاساسية لعملية التصميم الداخلي؟ (3 علامات)
- هـ. لماذا تختلف المنسوجات عن بعضها. (3 علامات)

السؤال الرابع: (20 علامة)

- أ. علل ما يأتي: (7 علامات)
- 1- تستقبل الفنادق حجوزات زائدة بنسبة 1-10%.
 - 2- ضرورة ربط جهاز المقسم الرئيسي بوحدة الادخال عند موظف الحسابات في المكتب الامامي.
 - 3- يجب التأكد من أن اسم النزول مسجل على الشيك الشخصي.
 - 4- تستخدم المخدات والوسائد لأغراض الزينة والجمال في الفنادق.
 - 5- لا يجوز غلي الملابس قبل غسلها.
- ب. يستخدم في وضع هيكلية تسعيرة الغرف عدة امور، اذكرها. (5 علامات)
- ج. ما هي الاسباب الدافعة لاستخدام قسيمة الخصومات من قبل امين الصندوق؟ (3 علامات)
- د. عدد العناصر التي يجب استخدامها لتحقيق التوافق في التصميم الداخلي. (5 علامات)

القسم الثاني: يتكون هذا القسم من سؤالين وعلى المشترك أن يجيب عن سؤال واحد منها فقط.

السؤال الخامس: (20 علامة)

- أ. عرف ما يأتي: (4 علامات)
- (الحجز، المراجعة الليلية، التوازن، العزل الحراري).
- ب. كيف يتأكد موظف الاستقبال من هوية الضيف؟ (4 علامات)
- ج. ما هي مواصفات المدقق الليلي؟ (4 علامات)
- د. عدد أربعة من مهام قسم الاستعلامات. (4 علامات)
- هـ. عدد أنواع الخطوط. (4 علامات)

السؤال السادس: (20 علامة)

- أ. عدد بيانات الضيف التى يشملها سجل التسكين الآلى فى الفندق. (6 علامات)
- ب. ما هى ميزات الدفع بواسطة الشيك السياحى؟ (3 علامات)
- ج. أذكر الأمور التى يجب مراعاتها عند قطف الأزهار. (5 علامات)
- د. هناك تعليمات يجب مراعاتها قبل عملية الكى، أذكرها. (6 علامات)

انتهت الأسئلة